

**Результаты опроса
получателей государственной услуги
«Предоставление консультационной помощи в рамках
государственной аграрной политики» за 2020 год**

ГБУ РБ «Информационно-методологический центр Республики Бурятия» в рамках своей компетенции оказывает государственную услугу «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики».

Категории получателей: физические и юридические лица.

Мониторинг удовлетворения предоставлением государственной услуги осуществлялся в формате анонимного социологического опроса получателей. Опрос проводился по месту расположения ТОРМ ГБУ «ИМЦ РБ» в муниципальных образованиях Республики. Всего участвовало 1081 респондентов (13 муниципальных районов, город Улан-Удэ).

Общее количество заполненных анкет по муниципальным образованиям распределилось следующим образом:

Бичурский район – 69 анкет;
Джидинский район – 41 анкета;
Заиграевский район – 28 анкет;
Закаменский район – 82 анкеты;
Курумканский район – 105 анкет;
Кяхтинский район – 74 анкеты;
Мухоршибирский район – 49 анкет;
Окинский район – 44 анкеты;
Прибайкальский район – 90 анкет;
Селенгинский район – 56 анкет;
Тарбагатайский район – 76 анкет;
Тункинский район – 69 анкеты;
Хоринский район – 117 анкет;
Улан-Удэ – 181 анкет.

Анализ анкет показал следующее:

На вопрос – «Удовлетворены ли Вы отношением к Вам специалиста?» дали ответ «да» – 1069 анкетизируемых, «не в полной мере» – 5 анкетизируемых, «нет» – 0 анкетизируемый, «затрудняюсь ответить» – 1 анкетизируемый, шесть респондентов воздержались от ответа.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги?» дали ответ: «да» – 1051 анкетизируемых, «не в полной мере» – 19 анкетизируемых, «нет» – 0 анкетизируемых, «затрудняюсь ответить» – 4 анкетизируемых, семь респондентов воздержались от ответа.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?» дали ответ: «да» – 950 анкетированных, «не в полной мере» – 64 анкетированных, «нет» – 17 анкетированных, «затрудняюсь ответить» – 18 анкетированных, тридцать два респондента воздержались от ответа.

** Большинство негативных ответов респондентов связано с небольшими размерами помещений для предоставления услуг, отсутствием условий для ожидания клиентов (из-за пандемии вводилось ограничение по количеству присутствующих человек в кабинете, остальным приходилось ожидать за дверью, не везде имелись места для ожидания).*

На вопрос «Что следует улучшить в работе ГБУ ИМЦ» получен ответ: «предоставлять больше информации об ИМЦ» – 370 анкетированных; «внести изменения в график работы ГБУ ИМЦ» – 114 анкетированных; «увеличить размеры помещения для ожидания получения услуги» – 355 анкетированных; «оснастить места ожидания дополнительной информацией об услугах ГБУ ИМЦ» – 324 анкетированных; «повышать уровень подготовки консультантов» – 61 анкетированный; «Ваш вариант ответа» – 17 анкетированных.

На вопрос «Какими видами дополнительных услуг Вы готовы пользоваться за определенную плату?» получен ответ:

«услуги экономического характера» – 254 анкетированных;

«бухгалтерские услуги» – 449 анкетированных;

«услуги юридического характера» – 485 анкетированных;

«прочие услуги» – 10 анкетированных.

Результаты проведенного мониторинга.

Анкетирование, проведенное среди получателей государственной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики» за 2020 год показало следующие результаты:

№	Наименование вопроса	Да	Не в полной мере	Нет	Затрудняюсь ответить	Воздержались от ответа
1	Удовлетворены ли Вы отношением к вам специалиста?	98,89%	0,46%	0,00%	0,09%	0,56%
2	Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги?	97,22%	1,76%	0,00%	0,37%	0,65%
3	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?	87,88%	5,92%	1,57%	1,67%	2,96%
		94,66%	2,71%	0,52%	0,71%	1,39%

Уровень удовлетворенности граждан Республики Бурятия качеством оказания государственной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики» составляет **94,66%**.

1. На вопрос «Что следует улучшить в работе ГБУ ИМЦ» ответы распределились следующим образом:

- «предоставлять больше информации об ИМЦ» – 370 анкетированных;
- «внести изменения в график работы ГБУ ИМЦ» – 114 анкетированных;
- «увеличить размеры помещения для ожидания получения услуги» – 355 анкетированных;
- «оснастить места ожидания дополнительной информацией об услугах ГБУ ИМЦ» – 324 анкетированных;
- «повышать уровень подготовки консультантов» – 61 анкетированный;
- «иные предложения» (нет, все устраивает, никаких, все хорошо, улучшить оснащение офисной техники,) – 17 анкетированных.

2. Дополнительные услуги за определенную плату, которые востребованы анкетированными, распределились следующим образом:

- «услуги экономического характера» – 254 анкетированных;
- «бухгалтерские услуги» – 449 анкетированных;
- «услуги юридического характера» – 485 анкетированных;
- «иные услуги» (в т.ч.: регистрация на порталах; банковские услуги; услуги кадрового характера; услуги цветной печати; консультации,

сопровождение в земельных вопросах; маркетинг, продвижение) – 15 анкетированных.

Рекомендации и предложения.

1. Материально-техническая база. Кроме организации труда немаловажное значение придается состоянию пунктов обслуживания, их интерьерному оформлению, материальным условиям и т.д. В местах оказания услуг должно быть достаточное количество посадочных мест для клиентов, мебели, оборудования и др.

Рисунок 1 - Уровень удовлетворенности условиями предоставления услуги



Из данных рис. 1 видно, что большинство клиентов, получивших услугу, удовлетворено условиями ее предоставления. Однако, имеются предложения получателей по улучшению оснащения офисной техникой.

Кроме того, 324 респондентов высказались за оснащение мест, предназначенных для ожидания оказания услуг дополнительной информацией об услугах и консультационным материалом.

С предложением о большем предоставлении информации об услугах ГБУ ИМЦ обратились 370 анкетированных. В соответствии с этим запросом предлагается продолжать продвижение услуг учреждения через социальные сети, Youtube-канал, официальный сайт, а также с привлечением Администраций сельских поселений и муниципальных образований республики, местных управлений сельского хозяйства, прочих учреждений инфраструктуры поддержки предпринимательства.

2. Расширение видов услуг. Респонденты предлагают оказывать для них дополнительные услуги:

- регистрация на порталах;
- банковские услуги;
- услуги кадрового характера;
- услуги цветной печати;
- консультации, сопровождение в земельных вопросах;
- маркетинг, продвижение.